
BOLETIN DE CALIDAD DEL SERVICIO

FEBRERO 2012



SANTIAGO CASTRO GOMEZ.

Director General Aeronáutica Civil.

ADRIANA SANCLEMENTE ALZATE.

Jefe Oficina Transporte Aéreo.

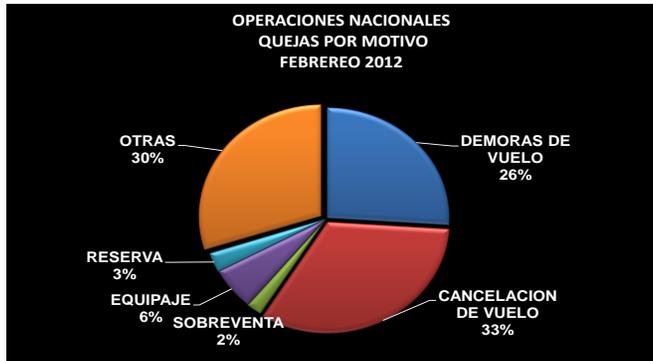
JORGE ALONSO QUINTANA C.

Jefe Grupo Estudios Sectoriales.

1. INFORME DE QUEJAS MENSUAL

1.1 MOTIVO DE LAS QUEJAS

La insatisfacción de los usuarios del servicio de transporte aéreo, en el mes de FEBRERO de 2012, en vuelos domésticos generaron quejas por: Cancelación de Vuelo 186 (33%), Otros motivos 169 (30%), Demoras de Vuelo 147 (26%), Equipaje 35 (6%), Reservas 16 (3%) y finalmente Sobreventa 12 (3%).



Comparativamente, como se observa en el gráfico siguiente, en el mes de FEBRERO de 2012 con relación al mismo mes del 2011, encontramos que en este año disminuyó la participación de los motivos de equipaje y otros; aumentaron demoras de vuelos, cancelaciones de vuelo, sobreventas y reservas.



La insatisfacción de los usuarios en vuelos internacionales, en el mes de FEBRERO, se presentó por: Otros 74 (47%), Equipaje 33 (21%), Cancelación de Vuelo 31 (20%), Demora de Vuelo 17 (11%), Reservas 1 (1%) y Sobreventa 1 (1%).



En cuanto al gráfico comparativo de quejas en vuelos Internacionales de los períodos de FEBRERO de 2011 y 2012, los motivos que aumentaron su porcentaje de participación fueron: Reserva y Otros Motivos; mientras Demora, Cancelacion, Equipaje y Sobreventa disminuyeron.



1.2 QUEJAS POR AEROLINEA

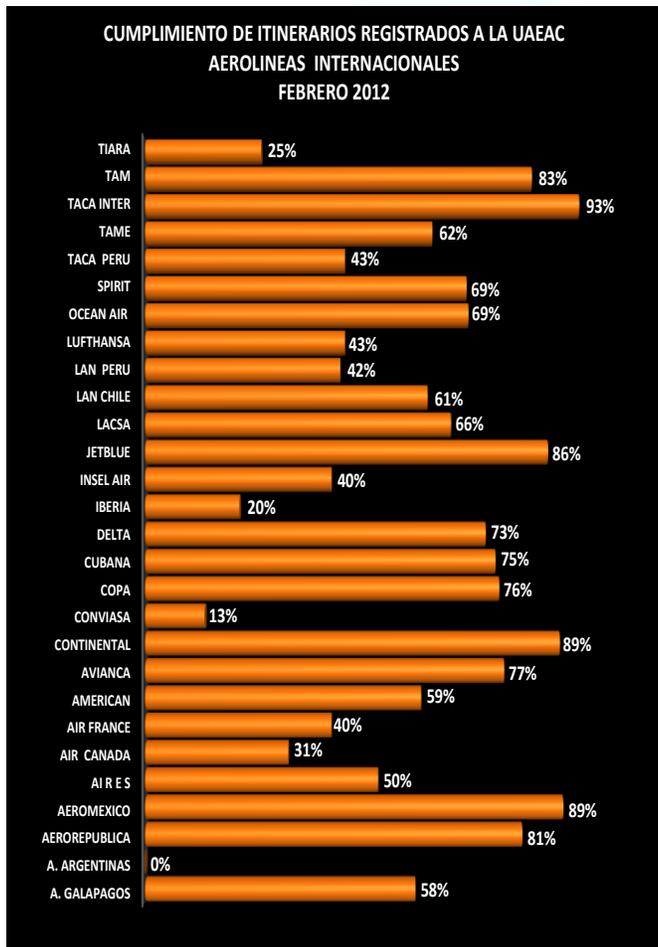
En las siguientes gráficas observamos las quejas que recibieron las Aerolíneas por cada cien mil pasajeros movilizados en el mes de FEBRERO. **En el mercado nacional las Aerolíneas más denunciadas son:** A. Antioquia, Aires y Satena. **En el mercado internacional las Aerolíneas más denunciadas fueron:** Insel, Lan Chile, Aires, Copa, A. Argentinas, Spirit y Avianca.



2. INFORME DE CUMPLIMIENTO MENSUAL

2.1 CUMPLIMIENTO DE ITINERARIOS REGISTRADOS AEROLINEAS INTERNACIONALES

Este indicador, se obtiene relacionando los itinerarios registrados en la Aeronáutica Civil con la información de operación de las torres de control excluyendo los vuelos demorados o cancelados por causas ajenas a las aerolíneas, como condiciones meteorológicas y obstrucción de pistas.



En el mes de FEBRERO de 2012 las empresas más cumplidas Internacionalmente fue: Taca Internacional 93%, Continental y Aeromexico 89%; en el otro externo encontramos A. Argentinas 0% Conviasa 23% .

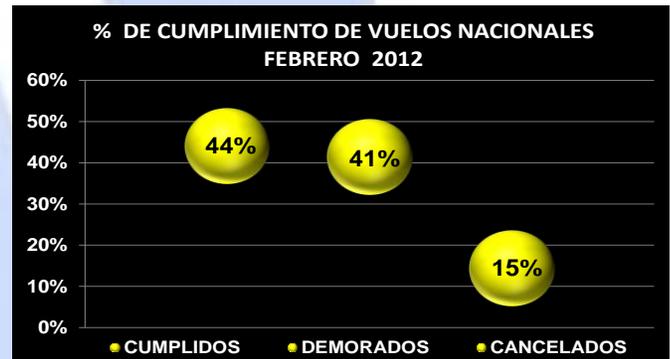
2.2 CUMPLIMIENTO DE LAS AEROLINEAS NACIONALES

En el mercado nacional las empresas tuvieron un cumplimiento del: Avianca 83%, Easyfly 80%, Aerorepublica 75%, Aires 45%, Satena con 32%, y A. Antioquia 30%.

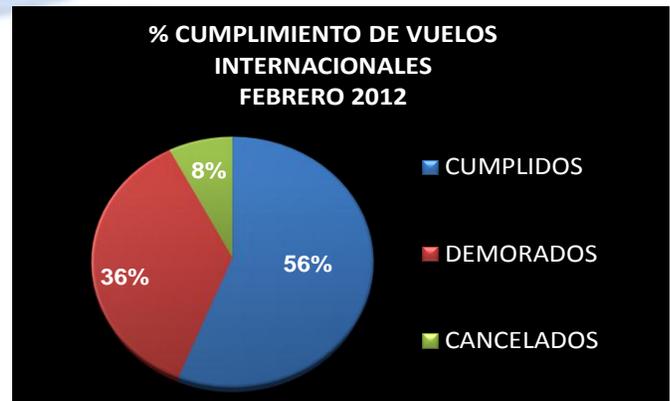


2.2 CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO

A continuación, presentamos el análisis de cumplimiento de vuelos regulares correspondientes al mes de FEBRERO de 2012, basado en la información remitida por 28 aerolíneas regulares internacionales y 6 nacionales.



En el mercado nacional se realizaron 19.090 vuelos; se cumplieron 8.411 (44%), sufrieron demoras 7.910 (41%) y fueron cancelados 2.769 (15%) de los vuelos.



A nivel internacional, como se observa en la gráfica anterior, se realizaron 2.969 vuelos, se cumplieron 1.665 (56%), presentaron demoras 1.078 (36%) y fueron cancelados 226 (8%) de los vuelos.